３　平成２５年度の主な相談事例

≪デジタルコンテンツ≫

（事例１）

スマートフォンで「無料・動画・アダルト」と検索し、気になったアダルトサイトへ接続。画面に「18 歳以上の方のみ再生できます」とあったので再生マークを押した。18 歳以上の確認ボタンが出たので「次へ」ボタンを押したところ、突然「登録完了」と表示され入会金 99,800 円の請求を受けた。

画面を下へスクロールすると「退会する」のボタンがあったので押してみたところ電話が繋がったが、『登録した以上は支払ってください。キャンペーン価格扱いで 99,800 円にするのでクレジット番号を言って下さい』など強い口調で脅され、支払う気はなかったが、その場しのぎで言われるがままクレジット番号などの情報を教えてしまった。

翌日電話でクレジット会社に事情を説明したが、『昨日決済ずみのためキャンセルできない。処理はできるが…、請求書が届いたらご連絡ください』と曖昧な返答であった。支払いをしたくないので対応を知りたい。（60 代　男性）

【処理】

クレジットカード利用・支払の流れを情報提供し、カード会社へ提出する支払い停止の抗弁書作成を援助。カード会社から請求を受けた場合は再相談するように伝え、所轄の警察署にも相談することを勧めた。

後日、相談者よりカード会社から 10 万円の請求書が届いたと再度相談があり、消費者センターが斡旋に入った。消費者センターからカード会社に今回の対応を確認したところ、「自身でカード番号を教えているので契約とみなす。抗弁対抗、チャージバックはできない。返金請求は相談者自身でやるように」との回答があった。カード会社に利用店舗の連絡先を問い合わせ、30 日後に決済代行会社の取次店国内電話番号（ＩＰ電話）とアメリカ・イリノイ州所在の電話番号を得た。

取次店国内電話番号へ架電するも、途中で何度も電話が切れ、うまく繋がらなかった。複数回架電した結果、海外と思われる決済代行会社とやっと連絡が取れ、経緯を説明した上で返金を交渉し、返金処理で対応するとの回答を得た。

後日、カード会社にも返金処理完了の確認を行い、相談者へ結果報告して処理を終えた。

★利用する前に、利用規約（契約内容）を必ず確認するようにしましょう。
★突然「登録完了」と表示されても、慌てて業者に連絡をしてはいけません。
「誤登録の方」「退会希望の方」「サポートセンター」等から業者へ連絡をしてしまうと、電話番号やメールアドレスを相手に伝えてしまうことになります。また、連絡を取ることで個人情報などを追加で聞きだされたり、別の名目で料金を請求される恐れがあります。

「お客さま登録情報」のように、機器内の情報を取得したかのようなメッセージが出ても、これらの情報から業者が個人を特定することはできません。

★契約が成立しているとは限らない。安易に支払わない。

一度クリックしただけで「登録完了」などと表示されても、確認画面がない場合は電子消費者契約法により錯誤無効が主張できます。業者の言い分を鵜呑みにして、安易に支払わないようにしましょう。

（事例２）

７月 25 日、パソコンのＳＮＳで女性から友達申請を受けた。同郷の女性だったので友達承認したら、携帯のメルアドを教えてきた。こちらも返信したが、27 日に携帯を落としたとして、無料出会い系サイトでメール交換しようと誘われた。すぐにアドレスを送信したが文字化けした。正会員にならないと連絡先交換ができないとわかり、カードで１万円決済して正会員になった。28 日にサイトの管理局に携帯番号とアドレスを登録。29 日に管理局の『キャリアテスト』で相手と携帯電話で直接話した。30 日連絡先交換のため一時的に保証金として１万５千円預かると言われ２万円決済。31 日セキュリティ解除のため３万円決済。８月１日マスターコード発行に８万円決済。４日コードが発行され、手続きしたがエラーになった。管理局によると、私が相手ではなく管理局にコードを送ったからとの回答があった。納得できず再調査を求めると、今度は私がコードの入力を失敗していると回答があった。しかも認証失敗だから自動的に特殊処理に移行し、保証金は返金しない、連絡先交換を希望するなら別途料金が必要とのことだった。納得いかないのでカード決済した料金（総額 14 万円）を返して欲しい。（40 代　男性）

【処理】

カード会社と決済代行会社２社へ、経緯を書面で通知するよう助言し、作成を援助した。メールの写真も同封した。カード会社においては、サクラサイトは抗弁事由にならないし、既に８月については引き落とし済みだが、請求を９月から３カ月保留するとの対応。後日、決済代行会社の１社から、４件 11 万円が取消となったと連絡があった。もう１社からも１件３万円が取消され、10 月に全額カード会社が相殺することとなった。

★サクラサイト商法の被害が後を絶ちません。「会いたい」「相談にのって」「お金をあげます」「芸能人が悩んでいる」など手口も様々です。

★クレジットカード決済やコンビニ決済などの場合、被害が高額になりがちです。慎重に考え、早めに消費者センターに相談しましょう。

現金払いの場合は、ポイントやカード払いの２倍などとお得な感じがしますが、トラブルが起こった場合、回収が非常に困難です。

★サクラサイトへの誘導方法は、メール、ＳＮＳ、無料通話・メールアプリなど様々です。

フィルタリングサービス（有害情報の制限）を上手に活用する、ニュースや行政からのお知らせなどをよく見るなどして、被害を未然に防止しましょう。

≪健康食品≫

（事例１）
たった今、不審な電話があった。「サプリメントを注文してもらったので送ります」と言うので、頼んでいないと断った。先方は「封筒を送ったのに、返事がなかった」と言う。封筒なんて見た記憶がない。金額を聞くと３万いくらと言うので、そんなに高い物は絶対に頼まない。返品するから住所を教えて下さいとメモを取りに行っているうちに電話が切れた。民生委員に相談して消費者センターを紹介された。送りつけられた場合は、どう対処すればいいか。
（70 代　女性）

【処理】
相談が急増している健康食品の送りつけの可能性が高いと手口について説明。もしも代金引換で商品が送付されるようなことがあったら、連絡先を控えて受取拒否をし、念のために「契約した覚えはないが、契約が成立しているというならば、クーリング・オフする」という通知を出すよう助言。通知の作成援助が可能なので、心配なら再相談して欲しいと伝えた。

★注文した覚えがなければ、きっぱりと断りましょう。
★断ったにも関わらず一方的に送りつけられた場合は、受け取り拒否しましょう。
商品は代引き配達で送りつけられる場合が多く、一度支払ってしまうと代金を取り戻すことは簡単ではありません。宅配業者にはっきり「受け取りません」と伝えましょう。
★受け取りを拒否するときは、相手業者の連絡先等をメモするようにしましょう。
もし電話の際に、断りきれずに受け取ることを承諾して、商品が届いても、特定商取引法に定める電話勧誘販売に該当するため、消費者は契約書面を受け取った日から８日間はクーリング・オフにより契約解除できます。クーリング・オフは書面で行う必要がありますので、相手の業者名、連絡先等を控えるようにしましょう。
★勧誘の電話があまりにもしつこい場合は、ナンバーディスプレイや防犯用自動録音装置などの活用を検討しましょう。

（事例２）
今朝の新聞記事に載っていたダイエットサプリメントを娘に飲ませていたが痩せなかった。１年前から単品で２回購入。以降業者から電話があり「痩せない」と伝えると「飲み方が悪いのでしょう。今日６本まとめて買うと約50%引き、14,900円になる」と言われ２回購入した。６本セットの未開封商品があるので返品したい。同梱のパンフレットに載っているコールセンターへ電話するとガイダンスが流れた後、一方的に切れたり、話中になる。当家が契約している新聞には記事中に連絡先が掲載されてないので連絡先を知りたい。（50代　女性）

【処理】
前日消費者庁が景品表示法違反（優良誤認）にあたるとして当該業者へ再発防止などを求める措置命令を出した新聞報道があった。別の新聞に記載されていた連絡先を提供した。

★実際のものよりも著しく優良であると誤認させる表示は、景品表示法に違反します。
★健康の保持増進は、バランスの取れた食事や適度な運動などが基本です。「○○に効く」といったうたい文句や魅力的なイメージ広告を過信しないようにしましょう。また、健康食品においては、医薬品的な効能効果を明示的又は暗示的に標榜することは禁止されています。

≪フリーローン・サラ金≫

（事例）
10年前に消費者金融１社から20万円借金をして７、８年前に完済した。１年10ヶ月前に同じ業者から約35万円借金して、毎月11,000円払っている。先月の残債は216,157円と振込伝票に書いてあった。思ったように残債が減らない。（６０代　男性）

【処理】
直近の支払い利息について説明し、７、８年前に完済分の取引履歴を請求して法律家へ相談することを勧め、法テラスを案内した。併せて法律扶助制度についても説明した。

★解決できない借金問題はありません。
債務整理には、任意整理、特定調停、個人再生、自己破産などの方法があります。
★借金返済のために借金をしてはいけません。また、ヤミ金融からお金を借りてはいけません。
★平成22年6月18日の改正貸金業法の完全施行により、制限利率が20%に引き下げられました。借入先及び借入期間（返済状況）によっては、引き直し計算が発生する場合もあります。

≪不動産貸借≫

（事例）

８年前にアパートへ入居した。家賃は35,000円で、敷金は105,000円。入居時には不動産屋の社長と社長の息子が立ち会った。私が入居する前に畳と襖を全部張替えると言ったので、「その必要はない。その代り退去時にも替えない」と言って了解を得た。社長は、それなら契約書の特約をこうしておくと言い、「模様替えした場合は原状回復する。原状回復後不十分な部分は貸主が行い、借主が負担する」という内容が書かれている。畳・襖の張替やハウスクリーニングという文言は明記されていない。ところが、退去に伴い提出された精算書には、畳・襖の張替、ハウスクリーニング、ガスコンロの撤去費用（3,150円）、トイレの窓柵の撤去費用（5,250円）が計上されており、106,575円の請求で、敷金との差額1,575円の支払いを求められた。ガスコンロは栓が固くて外せなかったが、何とか自分で処分する。窓柵は了解を得て付けたが、撤去しろと言われたら仕方ない。しかし、他は納得いかない。現在の社長は息子だが、私の入居時に立ち会っていたので約束は知っているはず。どうしたらいいか。（30代　女性）

【処理】

国土交通省の原状回復のガイドラインについて紹介し、ネットでダウンロードするよう勧めた。本来自然損耗については借主が負担する必要はないが、特約に明記され、十分な説明があれば、借主に負担義務が発生する場合もあると、基本的な考え方を説明した。本件に関しては、前借主から費用を預かりながら、相談者の申し出でにより張替えていない可能性が高く、契約時の経緯や契約書の特約記載内容からしても、負担する必要はないと思われると助言した。

相談者は、コンロ撤去の為に鍵を借りに行くので、現社長と話をするとのこと。敷金の返金を求めても応じられなければ、少額訴訟等を検討してはどうかと助言。併せて、宅建協会の無料相談や司法書士会の無料法律相談も紹介した。

★契約書の確認、原状回復特約、敷引き

契約書の原状回復に関する特約が付けられる場合があります。特約が有効に成立するためには、合理性があることに加えて説明と了解（貸主と借主の合意事項）が必要とされています。敷引き（敷金の一定割合を退去の際に無条件で差し引く慣行）、退去時のハウスクリーニング、畳、襖の交換など、賃借人に一方的に不利な内容になっていないかなど、契約書をよく確認しましょう。

★通常使用、自然摩耗

生活する以上、畳・襖、フローリングなど、内装や設備はある程度傷みます。賃貸借期間に見合った通常の使用方法による損耗や退色についての補修費は賃料に含まれていると考えられます。原状回復については、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」

が公表されていますので、一読しましょう。

★敷引きの最高裁判決の概要

賃貸住宅の契約終了時に、貸し手が原状回復費用などとして敷金（保証金）から一定額を引き去る「敷引特約」について、最高裁は「敷引金が高額過ぎなければ有効」（家賃の2.5倍から3.5倍の敷引金を認める）とする判断を示しました。また、敷引金の額が契約書に明記されていれば「借り主の負担について合意ができている」と認定、引き去り額をあらかじめ決めておくことは、紛争防止のために不合理とは言えないと指摘し、敷引き特約そのものが不当とは言えないとしています。（2011.3.24最高裁第１小法廷判決）

⇒　判決は、消費者にとって厳しい内容になっています。契約する前に、敷引きの有無や内容など、よく確認して、慎重に判断しましょう。減額の交渉も可能なので、場合によっては契約前に交渉を検討しましょう。

≪インターネット接続回線≫

（事例）

光回線への切換工事の案内の電話があった。強制なのか聞くと「はい、強制です。皆さま順番に工事をされています」と言うので申込みをした。「光回線の基本料金が使い放題で3,790円、電話の基本料金が525円、それと何かの費用が1,260円で毎月5,575円。おたくが利用中のインターネットが5,000円、電話代2,000円なら、毎月2,000円程度安くなります」という説明だった。「後刻工事担当者から連絡があります」と言われ、話が終わった。

工事担当者からの電話の前に、兄に相談をし、必要ないはずだから断るようにと言われ、工事担当者から電話があった際に断ったら「どうして断るのか。毎月2,000円安くなるのに何で断るのか」と執拗に言われた。「夫と相談する必要がある」と言えば「いつまで待てばいいのか」となり、「仕事の都合でいつとはお約束できません」と言って、相手が無言になったので、ようやく電話を切った。電話番号を聞いても、「申込専用の番号だから教えられない」と答えてもらえなかった。大手通信会社からの電話だからと信用した。ちゃんと断れているだろうか。

（５０代　女性）

【処理】

代理店による勧誘だと思われ、光回線への切換えが強制と説明するなど極めて悪質であると説明。土曜日の相談受付であった為、通信会社の当地支店が休業。相談者の了解を得て、相談概要と問題点を記載したＦＡＸを送信し、代理店から工事依頼が入っても受け付けないように依頼をした。後日、通信会社から「現時点では契約が上がっていない。上がった場合は受付けないが、見落としのおそれもあるので、もしも工事の連絡が入ったら、キャンセルの申し出をして欲しい」と連絡があった。相談者に報告して終了した。

★大手通信会社の名称を名乗り、実際には代理店がインターネット接続回線の営業を行っていることがあります。代理店の説明不足によるトラブルの事例が起こっていますので、充分気をつけましょう。

★固定電話料が数千円安くなると言われ契約をしたところ、実際は使用していないインターネットの料金も含まれた契約で、かえって総額が高くなったとの相談もあります。

セールストークの料金説明に気を取られて、内容をよく理解しないまま契約し、後日、想定外の料金を請求されトラブルとなることもあります。契約内容の説明を充分に受け、よく検討してから契約するようにしましょう。

≪工事・建築≫

（事例）

チラシをポストに入れていた業者が、４日前の夕方に突然訪問してきた。ちょうど雨漏りの修理をしたいと思っていたので話を聞いたら瓦の塗装を勧められた。今日の夜８時までなら 35 万円でできるが、それを過ぎると 362,700 円になると言われた。その場では返事をしなかったが、その日の夜８時ごろ業者から電話があり、どうしますかと返事を迫られた。お願いすると言ったらすぐに家に来て契約書を作成し、その後担当者からベランダの塗装も勧められ追加した。その際、新しい契約書は作成せず、前の契約書の金額を 40 万円に訂正された。また、担当者は自分が雨漏りの修理をすると言ったが、本社の人によると雨漏りの修理をする会社ではないとのことだった。塗装後に雨漏りすることがあるかと尋ねたら、あり得ると言われたのでクーリング・オフしようと思う。今日担当者を呼んでいるので、解約の意向を伝えて了解されなければ通知を出そうと思うのだが、どうだろうか。（70 代　女性）

【処理】

クーリング・オフをする意向ならば、まずハガキで通知を出すように助言した。通知の作成を援助し、業者の支店と本社にクーリング・オフ通知を送付した旨連絡し、担当者との約束はキャンセルした。

★訪問販売の場合、契約書面を受け取った日を含む８日間以内であれば、クーリング・オフ（無条件解約）ができます。工事が完了していてもクーリング・オフは可能です。代金を払う必要はなく、払った代金は返してもらえます。クーリング・オフの期間を過ぎても解約できる場合がありますので、消費者センターにご相談ください。

★また、「1,000 円でエアコンの掃除をする」「無料で床下の点検をする」などといって訪問し、その後高額な契約に結びつける点検商法と呼ばれる手口もあります。その場で契約をするように急かされても、すぐに契約せず、本当に必要な契約なのか、価格は適正かなど、家族や周りの人にも相談しましょう。また工事契約については、複数の業者から見積もりを取って

比較するようにしましょう。

≪ファンド型投資商品≫

（事例）
高齢の母に、大手商事会社の関連会社だというＡ社から電話があり「水の浄化をするＢ社から封書が届くので、不要なら譲ってほしい」と言われた。後日、Ｂ社からパンフレットが届いた。内容は、出資金１口 50 万円で 1,000 口募集、年４％の利息がつくというものだった。不審である。（契約当事者　80 代　女性）

【処理】
劇場型の投資詐欺だと思われるので、相手にしないよう助言した。電話に出ないことが最も効果的なので、留守番電話機能を使われるか、電話番号を変更するよう勧めた。

★複数の業者が登場し、あの手この手で勧誘を行うのが劇場型勧誘投資詐欺の特徴です。業者の話に応じると、「高く買い取る」と言われて次々と商品を購入させられたり、「名義貸しは違法」と警察を騙る人物から脅されてお金を払わされたりします。業者からパンフレットが届いても無視し、投資を持ち掛ける業者の話は信じないようにし、きっぱりと断りましょう。
★最近では、ＡＴＭなどからの高額の振込が困難になったことから、宅配便などを利用して現金を遅らせる手口が使われています。この場合証拠も残りにくくお金もほとんど取り戻せません。宅配便やレターパックで現金を送るよう指示してくるものは詐欺ですので相手にしないようにしましょう。

≪他の行政サービス≫

（事例）
５日前、厚生労働省の受託業者を名乗る業者から『倒産した住宅のリフォーム会社が資金繰りに困って、個人情報を売っている。その中にあなたの情報があり、その対策を行っている。書類を送るので、住所を確認したい』との不審な電話があった。倒産したリフォーム業者とは、過去派手なテレビコマーシャルをしていた業者で、自分も前に利用したことがあった。『どうして、厚生労働省がそんなことを頼むのか』と問いただすと、言葉がだんだん荒くなり逆切れして切られた。住所は教えなかったが、もうわかっているようだった。個人情報が流出しているのは確かだと思い、交番に届けたら、消費者センターを案内された。情報提供する。
（40 代　女性）

【処理】

厚生労働省が、個人情報が流出しているとの電話をかけることはなく、詐欺的な業者からの電話と考えられた。個人情報を教えると二次被害に遭う恐れがあると説明。また、以前、同業者のリフォームを行ったのであれば、個人情報が流出しているのは間違いないので、今後ともこのような電話や点検商法等に注意するようアドバイスした。

★官公庁や架空の公的機関、国民生活センターや消費者センター、有名企業などを名乗り、個人情報を聞きだす事案が多発しています。これらは、悪質商法や特殊詐欺の準備行為と考えられます。落ち着いて相手の名前や連絡先などを確認したうえで、必ず相手方が指定した電話番号に折り返しせず、その前に消費者センターや所轄部署へ事実関係を確認するようにしましょう。

★電話番号表示サービスや防犯用自動録音装置の活用など、必要に応じて被害の未然防止を検討しましょう。

≪新聞≫

（事例）

現在80代の母は、１人暮らしをしていた時期に訪問販売で３年後から新聞を購読するという契約をし、景品としてもらったお米は食べてしまった。先のことはわからないと断ったのに「その時はその時で」と押し切られたらしい。１人暮らしが難しくなったので、今は私の家に転居して一緒に住んでいる。契約書は処分してしまったようだが、おそらく１年契約だと思う。使っていた電話を移転したため、新聞の販売店から配達開始時期になったので配達させて欲しいと再三連絡がある。事情を説明して、お米代を払うので解約できないかと伝えたが、営業経費がかかっているので、お米代だけでは足りないと言われたらしい。私も新聞を購読しており、二紙は不要なので解約できないか。（契約当事者80代　女性）

【処理】

契約・解約には双方の合意が必要というのが、契約の基本ルール。訪問販売での契約なので、クーリング・オフ制度の適用があり、契約書に不備があれば今からでもクーリング・オフの主張は可能。業界ルールの景品額を越えた場合は、新聞公正取引協議会に相談すれば無条件解約できるかもしれないと説明。相手がお米代に解約料を加算して払えば解約に応じる可能性がありそうなら、金額を提示してもらい納得できれば支払って合意解約するという選択肢もあると伝えたところ、販売店と話し合いをして、納得できなければ再相談したいとのこと。

★訪問での新聞契約には、クーリング・オフが適用されます。

★クーリング・オフができない場合、解約には双方の合意が原則です。消費者の都合で一方的に解約はできません。
★先々の契約や長期契約は、様々な事情により購読できなくなる恐れもあるので、契約は慎重にしましょう。

≪役務その他サービス≫

（事例）
アダルトサイトの無料動画を見ようと年齢確認のボタンをクリックした途端、いきなり登録完了となり、有料登録の表示が画面に貼りついてしまった。ネットで検索した相談サイトに電話で申込みをしたところ、「後日、契約の申込書を送るので記入して返送してほしい」と言われた。４日後契約書が届き、見てみると代金は52,500円で、必要事項に署名押印して返送するようになっていた。画面の貼りつきは、アダルトサイト業者へ支払いをしたところ消えていたので、この相談サイトとの契約を解約したい。（50代　男性）

【処理】
契約書を確認したところ、署名・押印した時点をもって契約締結するとあった。契約書を返送しなければ契約は成立しないと思われるが、念の為業者へ電話で解約を申し出たところ、担当者より解約に応じるとの返答があった。

★インターネットで検索した相談サイトは、簡単に信用性を確認することができません。また、顔の見えない相手に個人情報を伝える危険性も認識しておきましょう。
★一度被害に遭った人に、「解決してあげる」「損を取り返す」などと言ってさらにお金を騙し取ろうとする悪質な業者もいます。
★市役所には様々な困りごとに応じた相談窓口がありますのでご利用ください。なお、法律的なことに関しては、市役所や弁護士会、司法書士会の無料法律相談、収入の要件を満たせば法テラスの無料法律相談を利用することができます。
★ワンクリック請求については、契約が成立していない可能性がありますので、慌ててお金を払わないようにしましょう。ワンクリック請求について詳しくは（デジタルコンテンツ：事例１）をご覧ください。

≪危害・危険≫

（事例１）

２か月余前（６月）、ネットでフラッシュ式脱毛器を見つけ申し込みした。73,800 円と高額であり、クレジットが使えるとのことで申込書が届き、記入して返信用封筒で返送した。２４回払いで支払総額は 80,884 円となった。しばらくして商品が届き、別便で納品書が届いた。納品書には同意書が同封されていたが、両方とも捨てた。脱毛器はすぐに使ってみたが、次の日、蕁麻疹のようなものができた。取扱説明書に従い、一旦カミソリで処理し、保冷剤で冷やし、レベル１～10 の内の３くらいで使ったと思う。これでは使うのは怖いなと思ったが、勿体ないとも思った。元々２週間あけるようになっているのだが、約１か月後の８月６日（５日前）の夜にもう一度使ってみた。レベル１では何も感じないので多分レベル３まで上げたと思う。翌朝起きると、脱毛器を使った両腕両下肢に虫刺されのようなボコボコができて痒くて堪らなかった。仕事の合間に皮膚科を受診したところ、湿疹・蕁麻疹の薬を処方された。販社に電話したところ、機械を送るようにと言われたが、友達から、送る前に消費者センターに相談した方がよいと勧められた。(30 代　女性)

【処理】

商品の外箱のシールには「納品書裏面及び同封された同意書を開封前にご確認下さい！開封頂くと同意された事になります。ご同意頂けない場合は販売店にご連絡下さい。」と書かれていたが、相談者が捨てているので同意内容を確認できなかった。販社ＨＰの特商法に基づく表記欄には、返品キャンセルについてとして「商品出荷日から７日目までに弊社に到着するように」「お客様都合によるご返品の場合キャンセル事務手数料 3,000 円はお客様負担」、利用規約の免責条項として「瑕疵担保責任は負いかねますのでご了承ください」、その他（防犯面など）として「購入後のフリーダイヤルの使用は一切お受けできません」等の文言が見られた。相談者には、販社に解約申し出文書、信販に抗弁書を送付するよう援助した。商品は相談者の意思により元払いで販社に送り返した。センターから販社に連絡したところ「商品に問題はない。解約には応じる。実費は負担して頂く。」という回答があり、相談者に、販社から発送したときの送料 1,580 円、キャンセル事務手数料 3,000 円、ローン解約手数料 4,242 円、計 8,822 円を請求するメールが届いた。前後して信販からセンターに対し、キャンセル処理が入り既払金 4,984 円を相談者に返金したと報告があった。センターから販社に、想定したよりも実費負担が大きいと問合せたところ、信販に対するキャンセル手数料がかかった、今回は社内の手数料を免除するとのことで、5,822 円を相談者が振込むことで解決した。

（事例２）
昨夜８時頃、食器洗い乾燥機で乾燥中に電話があり外出することになったので、スイッチを切って食洗機の前扉をあけて外出した。10 分から 15 分程で帰宅したら、玄関から煙が出ていた。中に入ると、部屋中に煙が充満し、食器洗い乾燥機が燃えていた。火が出ていたのは、コイル部分ではなく、食器洗い乾燥機の奥の方だった。水では消火できなかったので消火器で消した。ブレーカーは落ちなかった。設置している台所の壁がすすけ、一部が焦げた。火災警報器は鳴ったが、消防には連絡していない。(50 代　女性)

【処理】
当該品は、メーカーが 2006 年と 2008 年に謹告を出している製品で、事故防止のため、無料で部品交換していた。メーカーの連絡先を情報提供し、土曜日は留守電なので吹き込んでおくよう助言した。念のためセンターからも地元のサービスセンターに連絡したところ、相談当日相談者宅へ製品引き取りに出向き、相談者は原因調査等の対処を依頼した。ところが、後刻、メーカーから本社の指示で消防に通報し、製品は消防預かりとなったと報告があった。同内容の報告が相談者からもあり、一旦メーカーが持ち帰ったが、メーカーが戻ってきて、消防と警察の現場検証もあり、製品は消防が持ち帰ったとのことであった。後日、消防から謹告（洗浄水がファンモーター部に侵入したことにより、発煙・発火の可能性あり）と同一原因であるとの連絡がセンターにあった。また、メーカーからは、原因についてまだ結論は出ていないが、相談者に対しては、とりあえず現行品を提供し使用してもらっているとの報告があった。

★商品等事故のなかには、死亡や重症事故などに至る場合があります。もし、商品等（役務も含めて）を使用していてそのような事故が起こった場合、危険を感じた場合などは、すぐに使用をやめ、消費者センターにご連絡ください。
★お持ちの製品がリコール対象となっているかは、「消費者庁リコール情報サイト」や企業のホームページなどで公開されています。

（事例３）
冷凍食品に農薬混入したという食品の回収対象はコロッケだけと思っていたが、昨日のニュースでほかにもあることを知り、冷凍庫を探したら、回収対象の製造工場で作られたものが２袋見つかった。１袋は未開封、もう１袋は４個入りのうち、２個は食べていたが、特に体調不良などにはなっていない。
(40 代　女性)

【処理】

工場あて、着払いの冷凍便で送るよう伝えた。あわせて、返金のため、住所、氏名、電話番号を書いた紙も同封するよう伝えた。

★回収対象となる食品情報は、官公庁や製造業者より随時公表されています。ニュースや官公庁からのお知らせを確認し、当該商品を購入していないか確認するようにしましょう。

また、対象となる商品をお持ちの場合は、速やかに購入店や製造元、官公庁などへ問い合わせるようにしましょう。